

Pemanfaatan Twitter Sebagai Media Penyebaran Informasi Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Fauzi Solihin, Siti Awaliyah*, A. Muid Aris Shofa

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Malang
(Diterima 06-05-2021; Disetujui 29-05-2021)
Email: siti.awaliyah.fis@um.ac.id

Abstract

This study aims to discuss the types of information services, the procedures for the delivery of information services, the obstacles faced in providing information services. The approach used is qualitative descriptive research. Sources of data in this study are divided into primary and secondary data sources. Data collection was carried out using several techniques, namely observation, interviews, and document study. The type of information disseminated by Twitter is information about government policies, public services, health, traffic, culture, natural disasters, current phenomena and other information that is of public interest. The procedure for using Twitter as an information medium is by the Communication and Information Technology Office consisting of 4 stages, namely: collecting information data from related agencies, processing data, making designs, publishing, evaluating to check the correctness of published information. Supporting factors using Twitter, namely the information conveyed quickly spreads, reaches many people, and is easy to use. The problem with using Twitter as a provider of information is coordination between managers, lack of coordination with related agencies, and limited number of managers.

Keywords: information service, social media twitter, social media

PENDAHULUAN

Perkembangan kecanggihan teknologi yang paling terlihat adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berjalan sangat cepat. Informasi sendiri muncul berkat adanya komunikasi. Seperti yang dikatakan oleh (Thoha, 2005) bahwa informasi didahului dengan adanya komunikasi antara dua atau lebih individu atau kelompok baik secara lisan secara langsung maupun melalui media di internet. Media sosial menjadi sarana komunikasi masyarakat, khususnya para remaja, mahasiswa, kalangan selebritis dan termasuk para pejabat negara seperti presiden, anggota legislatif, termasuk partai politik menggunakannya sebagai alat untuk menjangkau aspirasi masyarakat. Masyarakat yang sangat memegang adat istiadatnya dan tidak mau menerima perubahan atau teknologi baru pada saat ini juga telah bergeser mau menerima kemajuan teknologi (Faisal, Awaliyah & Habibi, 2020). Kemajuan teknologi telah diterima dengan baik oleh sebagian besar kalangan masyarakat. Keleluasaan internet dalam suatu teknologi membuat semakin banyak aplikasi-aplikasi berbasis internet yang diproduksi oleh perusahaan. Salah satu aplikasi berbasis internet yang paling diminati saat ini adalah aplikasi media sosial adalah twitter. Aplikasi ini merupakan media sosial yang bersimbol burung berwarna biru. Jumlah pemakai akun ini di Indonesia mencapai kurang lebih 20 juta. Kelebihan Twitter dibanding dengan media sosial lainnya menurut (Putra, 2014) di antaranya adalah jangkauannya begitu luas, tidak hanya teman, tetapi juga mampu menjangkau publik figur, potensi periklanan di masa mendatang lebih besar, komunikasi terjadi sangat cepat (*update*), *multilink* (terhubung dengan banyak jaringan) dan lebih terukur dari media sosial lainnya. Twitter membantu penyebaran informasi secara lebih cepat yang kemudian akan menjadi sebuah topik yang dibahas oleh para penggunanya.

Public Relations memanfaatkan internet dalam menyampaikan pesan instansi atau lembaga kepada publiknya. *Public Relations* (PR) atau yang biasa diterjemahkan sebagai hubungan masyarakat (*Humas*) merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh lembaga untuk berkomunikasi dengan publiknya. Dengan demikian komunikasi dalam kegiatan PR merupakan hal utama, yaitu komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya secara timbal balik dengan memperhatikan opini publik eksternal maupun internal sebagai efeknya. Dengan jumlah populasi pengguna internet yang sangat besar dan terus berkembang, maka pemasar dan praktisi humas di seluruh dunia mulai menggunakan

media sosial, seperti Twitter untuk berbagai macam keperluannya. Secara dinamis media sosial mengubah cara orang dalam berbagi ide dan interaksi. Institusi atau lembaga dapat menggunakan teknologi dalam membangun identitas atau citra dari institusi atau lembaga tersebut, bukan hanya di dunia nyata namun juga di dunia maya. Media sosial Twitter membuka peluang baru bagi instansi maupun lembaga dalam berkomunikasi dan membina hubungan dengan publik. Salah satu instansi negara yang menggunakan Twitter sebagai *media relations* adalah Pemerintah Kota Malang. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau biasa disebut *Good Governance*. *Good Governance* sendiri adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaktif yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2007) maka Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah mencoba memaksimalkan peran teknologi informasi yakni sosial media Twitter itu sendiri guna membantu mewujudkan pemerintahan yang baik sehingga bisa disebut *Good Governance*. Komunikasi pemerintahan yang baik adalah yang berlangsung dua arah secara berimbang. Lebih dari itu, esensi dari *e-Governance* adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (dengan rakyat atau warga negara). Dengan *e-Governance* harusnya semakin tersedia kemudahan saluran untuk menyampaikan respon atas kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui akun Twitter resmi Pemerintah Kota Malang (@PemkotMalang) yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Pemerintah Kota Malang selaku instansi pemerintahan berusaha untuk membagikan informasi, kebijakan, serta layanan publiknya melalui sosial media, yaitu Twitter.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Pakuningjati (2015) menyatakan bahwa media sosial sangat efektif dalam mewujudkan pemerintahan *Good Governance*. Sedangkan menurut Widiastuti (2014) menyatakan bahwa penggunaan situs jejaring sosial Twitter sangat membantu sebagai media alternatif untuk menyalurkan informasi kepada khalayak banyak. Hampir sama juga seperti yang dikatakan Wardanie (2014) dalam penelitiannya yang menghasilkan bahwa Twitter begitu bermanfaat sebagai media informasi, pemberitahuan, atau kabar yang penggunaannya sangat mudah dan cepat. Berdasarkan pada penelitian sejenis terdahulu di atas, peneliti menyimpulkan bahwa banyak sekali media yang memiliki cara sendiri agar efektif dalam menyampaikan informasi. Berfokus kepada penggunaan Twitter yang semakin berjaya seiring dengan perkembangan zaman, peneliti ingin melihat efektivitas komunikasi sebuah media sosial. Melihat akun Twitter Resmi Pemerintah Kota Malang yakni @PemkotMalang yang pada saat tulisan ini dibuat sudah memposting tweet sebanyak kurang lebih 25 ribu kicauan, serta memiliki hampir 52 ribu pengikut. Hal inilah yang menyebabkan salah satu faktor keefektifan penggunaan sosial media Twitter dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Malang, serta memberikan ketertarikan kepada peneliti untuk lebih dalam mengkaji mengenai prosedur langkah-langkah yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam mengelola akun Twitter resmi milik Pemerintah Kota Malang tersebut, kemudian faktor yang mendukung penggunaan Twitter tersebut.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pemanfaatan Twitter sebagai media penyebar informasi serta layanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengidentifikasi pemahaman penggunaan Twitter sebagai media penyebaran informasi serta layanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didasarkan data deskriptif dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan. Analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan-keterangan. Proses analisis

data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN DISKUSI

Jenis-jenis informasi layanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang disampaikan melalui Twitter

Informasi dan komunikasi merupakan suatu hal yang begitu penting dalam sebuah hubungan pemerintah dan masyarakat. Dikarenakan melalui informasi dan komunikasi tersebut keputusan, kebijakan, program, dan penerapan program oleh pemerintah yang berdampak sangat luas kepada masyarakat dapat diketahui dan bila perlu diharapkan ada keterlibatan masyarakat. Melalui media sosial Twitter, Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi Kota Malang selalu konsisten memberikan layanan serta informasi kepada masyarakat Kota Malang. Jenis informasi yang disampaikan tentang kebijakan pemerintah, layanan masyarakat, lalu lintas, Kesehatan, bencana alam, sosial budaya, dan informasi lainnya.

Informasi mengenai kebijakan pemerintah. Kebijakan yang biasanya di sebarakan melalui Twitter adalah kebijakan tertulis maupun kebijakan tidak tertulis. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah harus sampai kepada masyarakat utamanya Kota Malang dengan jelas dan terarah. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan informatika Kota Malang dalam menyebarkan informasi mengenai Kebijakan Pemerintah ini sebagai salah satu topik yang mereka keluarkan melalui Twitter yang diharapkan menjangkau masyarakat Kota Malang untuk dimengerti dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan yang implementasi kebijakan yang dikatakan oleh Edwrad III dalam Awang (2010) yang menjelaskan bahwa dalam implementasi kebijakan komunikasi harus berlangsung dengan jelas dan terarah. Penyampaian informasi kebijakan ini juga sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemkot Malang untuk hubungan mereka kepada masyarakat untuk mencapai pemerintahan *Good Governance*. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Hasan (2005) bahwa komunikasi pemerintahan bertujuan untuk penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan Negara.

Informasi tentang layanan masyarakat. Banyak sekali layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang untuk mempermudah dan membantu kehidupan masyarakatnya dengan melalui berbagai macam program layanan. Baik itu layanan yang diberikan secara langsung maupun melalui *platform-platform* lainnya. Sebagai pemerintahan yang tugasnya melayani masyarakat, Pemerintah Kota Malang ingin layanannya berjalan dengan efektif dan diketahui banyak masyarakat, dengan salah satunya menyebarkan informasi layanan melalui sosial media Twitter. Hal tersebut sesuai dengan layanan publik digital yang dikatakan Isagah & Wimmer (2017) bahwa melalui inovasi dalam pemerintahan elektronik (*e-government*), organisasi pemerintah mampu memberikan layanan publik secara digital, untuk melibatkan warga secara lebih efektif dalam produksi dan pengiriman layanan dan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Melalui cara demikian, Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi Kota Malang, berharap upaya tersebut bisa berguna, bermanfaat dan menjangkau banyak masyarakatnya. Hal ini sesuai dengan tujuan penggunaan layanan digital oleh Kushch dalam (Barcelar de Lima, 2017) bahwa tujuan layanan digital adalah untuk meningkatkan manfaat bagi pihak yang terlibat dalam *e-government*, termasuk warga negara, bisnis dan semua unit pemerintah

Informasi tentang lalu lintas. Akhir-akhir ini di beberapa jalan-jalan besar Kota Malang, sering dilakukan adanya perbaikan jalan, penutupan jalan karena dampak dari perbaikan jalan, dan hal-hal lain yang itu berefek kepada lalu lintas yang ada di Kota Malang. Informasi semacam ini menjadi salah satu topik informasi yang disebarakan oleh akun Twitter Pemerintah Kota Malang. Tentunya, informasi lalu lintas yang diberikan akan terus menyesuaikan keadaan jalanan di Kota Malang yang artinya kondisional. Hal tersebut sesuai dengan jenis informasi yang dikatakan Shera dalam (Laloo, 2002) bahwa satu jenis informasi adalah *stimulatory information* yaitu informasi yang diperoleh dan menyesuaikan lingkungan sekitar.

Informasi tentang kesehatan. Salah satu aspek penting dalam kehidupan adalah sehat. Maka dari itu informasi-informasi yang berkaitan dengan topik kesehatan disebarakan oleh Pemerintah Kota Malang melalui Twitter untuk dapat berkomunikasi, menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan komunikasi kesehatan yang dikatakan oleh Liliweri (2008) bahwa komunikasi

kesehatan juga dipahami sebagai studi yang mempelajari cara menggunakan strategi komunikasi untuk menyebarluaskan informasi kesehatan yang dapat mempengaruhi individu dan komunitas agar dapat membuat keputusan yang tepat berkaitan dengan pengelolaan kesehatan

Informasi tentang bencana alam. Diketahui bahwa wilayah geografi Kota Malang memiliki potensi bencana geologi antara lain, erupsi gunung berapi, banjir, tsunami, angin puting beliung, gempa bumi dan tanah bergerak. Informasi semacam bencana alam yang disebutkan diatas sangat penting diketahui oleh masyarakat Kota Malang sehingga Dinas Komunikasi Kota Malang memanfaatkan media sosial salah satunya Twitter untuk mengunggah informasi tersebut agar masyarakat lebih cepat mengetahui berita bencana yang terjadi. Hal ini sesuai dengan sosial media menurut Ida dalam (Fahriyani, 2020) bahwa media sosial mempermudah masyarakat lebih cepat mengetahui informasi dengan baik terkait info penting seperti bencana alam, dan lain sebagainya.

Informasi tentang seni dan budaya. Pemerintah Kota Malang menyadari akan banyaknya karya-karya seni, dan kebudayaan di Kota Malang dan potensi untuk menarik minat masyarakat dari luar Kota Malang datang berkunjung di Kota Malang, yang diharapkan mampu memberi keuntungan dari segi ekonomi Kota Malang. Maka dari itu informasi-informasi mengenai seni dan budaya terus konsisten diunggah oleh Dinas Komunikasi Kota Malang melalui Twitter. Hal ini sesuai dengan seni budaya yang dikatakan oleh Del Barrio, Devesa, & Herrero (2012) bahwa seni budaya memiliki keuntungan bagi pengambil kebijakan seperti pemerintah di daerah terutama yang terkait dengan dampak ekonomi dari sebuah seni budaya dan dampak lain yang bersifat laten atau tidak kelihatan (*intangibile*) ketika seni budaya tersebut diselenggarakan.

Informasi yang diunggah oleh Dinas Komunikasi Kota Malang melalui Twitter selalu *update* mengikuti perkembangan realita yang terjadi di masyarakat, utamanya mengenai pemerintahan, sosial, dan kemasyarakatan. Misalnya saja akhir-akhir ini yang sering diposting setiap hari adalah informasi perkembangan virus corona di Kota Malang agar diketahui oleh banyak masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan fenomena yang dikatakan oleh Eastabrook dalam yang mendefinisikan informasi sebagai rekaman (Yusuf, 2012), yaitu data yang sudah diolah, diinterpretasikan, ditulis, dan mempunyai potensi bermanfaat bagi seseorang.

Informasi dan layanan publik lainnya. Selain jenis-jenis informasi yang sudah disebutkan sebelumnya, dalam Twitter @PemkotMalang juga terdapat informasi-informasi lain. Salah satu contohnya adalah Berita Sepekan, informasi itu selalu muncul tiap akhir pekan menghiiasi lini masa akun Twitter Pemerintah Kota Malang rutin secara konsisten. Hal ini sesuai dengan yang dituliskan di UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa informasi yang telah dikuasai dan didokumentasikan oleh Badan Publik untuk diumumkan secara teratur dan rutin tanpa ada permintaan, wajib disediakan dan diumumkan secara berkala. (UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik).

Jenis-jenis informasi yang disebarkan melalui Twitter Pemerintah Kota Malang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, telah sesuai dengan beberapa teori serta pendapat yang dijelaskan oleh beberapa ahli. Jenis-jenis informasi diatas diharapkan mampu membantu pelaksanaan kerja Pemerintah Kota Malang untuk hubungan kepada masyarakat dalam mencapai pemerintahan yang efektif dan efisien. Informasi-informasi tersebut juga akan terus konsisten disebarkan, dengan cara diunggah melalui sosial media Twitter agar masyarakat juga bisa menilai kinerja dari Pemerintah Kota Malang serta masyarakat bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Prosedur Pelaksanaan Penggunaan Twitter Sebagai Media Penyebaran Informasi dan Layanan Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Pelaksanaan penggunaan Twitter sebagai media penyebar informasi, Dinas Kominfo Kota Malang harus melalui beberapa proses atau tahapan yang dilalui, yaitu pengumpulan data informasi, pengolahan data, dan publikasi. Pengumpulan data, pegumpulan data merupakan kegiatan awal yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan mengumpulkan sumber atau bahan data serta informasi yang akan digunakan untuk pembuatan informasi yang bersalah dari Pemerintah Kota Malang, dinas-dinas pemerintahan, serta melalui masyarakat. Data biasanya dikirim oleh mereka melalui *email* resmi dinas ataupun *WhatsApp*. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ruslan (2005)

mengumpulkan berbagai data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber, khususnya yang berkaitan dengan kepentingan lembaga/instansi.

Pengolahan data dilakukan setelah proses pengumpulan data. Data yang diperoleh tadi kemudian diolah, Pengumpulan data berupa informasi berupa kalimat yang cukup Panjang dari berbagai instansi. Data yang masuk disaring, dipilih poin demi poinnya, dikarenakan jumlah maksimal karakter atau tulisan yang dapat dipublikasikan di Twitter tidak banyak. Kemudian bagian editor Twitter Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang membuat sebuah desain berupa gambar, foto, video, dan semacamnya untuk mendukung informasi yang akan disebarakan tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ruslan (2005) tentang pengolahan data dan dokumentasi bahwa menyelenggarakan pendokumentasian setiap ada publikasi dan peristiwa dari suatu kegiatan atau acara penting di lingkungan instansi/lembaga untuk proses pengolahan data.

Publikasi, yaitu penyajian berita dan informasi yang sudah dikumpulkan kemudian diolah tadi kepada masyarakat luas melalui media massa, dalam hal ini adalah Twitter resmi Pemerintah Kota Malang. Kegiatan publikasi ini dilakukan secara langsung setelah data selesai diolah. Kegiatan publikasi ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Sutanta (2003) bahwa dalam hubungan kepada masyarakat harus mempunyai kemampuan membuat publikasi informasi, misalnya *klipping*, *press release*, *news letter*, majalah PR internal, bulletin, brosur, poster dan lain sebagainya.

Tahap evaluasi dilaksanakan setelah menyebarkan informasi di Twitter, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tidak tinggal diam begitu saja. Namun, terus mengevaluasi dengan cara mengecek komentar-komentar masyarakat terhadap informasi yang telah disebarakan, bila ada komentar atau laporan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang langsung melaporkan kepada Dinas atau pihak-pihak pemerintahan yang terkait dengan laporan tersebut. Hal ini sesuai dengan perencanaan program pemerintah yang dikatakan oleh Scott M. Cutlip & Allen H. Center dalam (Ruslan, 2005) bahwa pemerintah harus mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil dari program-program kerja atau aktivitas Humas yang telah dilaksanakan. Termasuk mengevaluasi keefektivitasan dari teknik-teknik manajemen dan komunikasi yang telah dipergunakan. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan prosedur pelaksanaan penggunaan Twitter oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, sesuai dengan beberapa teori yang telah digagas, disampaikan oleh beberapa ahli. Prosedur tersebut terus konsisten dilalui oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam mengelola Twitter milik Pemerintah Kota Malang ini.

Faktor Pendukung Pemanfaatan Twitter sebagai Media Penyebar Informasi dan Layanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Penyebarluasa informasi dan layanan public dengan menggunakan Twitter memiliki beberapa kelebihan, diantaranya informasi yang disampaikan cepat tersebar, menjangkau banyak pengguna, mudah digunakan, dan masyarakat di kota Malang banyak yang menggunakan. Twitter adalah salah satu media sosial yang selalu stabil dalam fitur penggunaannya. Dalam Twitter, jika pengguna ingin mengunggah sesuatu di linimasanya, tulisan atau karakter saja sudah cukup. Sehingga data yang dikirimkan ke database Twitter hanya sedikit, itulah yang menyebabkan informasi cepat tersebar. Hal tersebut sesuai dengan kelebihan Twitter yang dikatakan oleh Putra (2014) bahwa kelebihan Twitter informasi dan komunikasi terjadi sangat cepat (*update*).

Twitter memiliki jangkauan yang sangat luas dan mencakup banyak orang. Fitur yang mendukung pada aplikasi ini adalah *like*, *retweet*, dan *comment*. Jika semua hal itu digukan, otomatis akan muncul di linimasa akun Twitter pengguna yang mengikuti akun Twitter tersebut. Kelebihan ini sama seperti yang dikatakan Hadi Purnama (2011) bahwa aktualitas (*immediacy*), media sosial dapat memancing respon khalayak lebih cepat, sehingga lebih mudah tersebar dan menjangkau pengguna lainnya.

Penggunaan Twitter yang cukup mudah menjadi salah satu factor pendukung Twitter sebagai media layanan informasi. Fitur serta antarmuka Twitter sangat sederhana dan ringan. Pengetikan beberapa karakter atau kata dan memencet tombol "*tweet*" sudah berhasil mempublikasikan atau di Twitter istilahnya adalah *me-ngetweet* dan bisa dilihat oleh orang banyak. Hal tersebut sesuai dengan kelebihan media sosial menurut Hadi Purnama (2011) bahwa salah satunya adalah penggunaan

(*usability*) yaitu media sosial relatif mudah digunakan karena tidak memerlukan keterampilan dan pelatihan khusus.

Masyarakat Kota Malang banyak yang menggunakan Twitter. Ini dibuktikan dengan 50 ribu lebih pengikut akun Twitter Pemerintah Kota Malang tersebut yang sebagian besar masyarakat Kota Malang. Meskipun demikian, banyak masyarakat yang hanya melihat atau membaca informasi dari @PemkotMalang tanpa mengikuti akun Twitter tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Fachrul dan Nurhadi (2017) bahwa pada kenyataannya memang banyak masyarakat di Indonesia yang menggunakan media sosial Twitter sebagai media baru dalam kehidupan sosialnya khususnya dikalangan pelajar.

Situs jejaring sosial Twitter jarang mengalami gangguan jika dibandingkan dengan media sosial lainnya. Twitter merupakan media sosial yang selalu dapat diakses dan digunakan semua fiturnya (Putra, 2014). Pengguna dapat selalu menikmati layanan yang terdapat di aplikasi. Hal tersebut sedikit berbeda dengan aplikasi lainnya yang sering mengalami kerusakan pada beberapa fiturnya.

Faktor Penghambat Pemanfaatan Twitter sebagai Media Penyebar Informasi dan Layanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Faktor penghambat penyebaran informasi melalui Twitter di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang adalah jumlah pengelola yang belum memadai, koordinasi yang kurang baik antar pengelola, koordinasi yang kurang baik antar instansi atau dinas yang mengirim informasi, dan keterlambatan organisasi pemerintahan daerah mengirimkan informasi. Jumlah pengelola akun Twitter di Dinas KOMINFO kekurangan pengelola. Dalam mengelola akun Twitter Pemerintah Kota Malang hanya dioperasikan oleh satu orang serta dua orang pembantu. Dalam Twitter sendiri tentu tugasnya tidak hanya satu tetapi berbagai tugas dilakukan seperti memposting informasi, menjawab komentar masyarakat, menanggapi pesan dari akun lain, serta memberikan layanan kepada masyarakat tentunya memerlukan lebih banyak pengelola. Diharapkan segera teratasi dikarenakan tujuan dari pemerintahan adalah dapat melayani masyarakat dengan cepet dan cermat. Sehingga dapat tercapai tujuan pelayanan publik seperti yang dikatakan oleh Sinambela (2010) yang salah satunya adalah partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

Kurangnya koordinasi dengan sesama pengelola Twitter. Dalam mengelola Twitter, Ramli Prayoga selaku pengelola utama terkadang dibantu oleh dua orang, dikarenakan tugas dari pengelolaan ini cukup banyak. Hal ini juga yang menyebabkan terkadang koordinasi dari pengelola kurang berjalan dengan baik, perbedaan pandangan informasi yang akan diberikan, kesalahafahaman, dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Van Poelje dalam Syafrudin dibukunya Pengaturan Koordinasi Pemerintahan di Daerah (1976) bahwa masalah koordinasi adalah salah satu dari pada masalah-masalah pemerintahan.

Koordinasi Organisasi Pemerintah Daerah atau Dinas-dinas terkait cukup dengan Dinas Komunikasi dan Informatika kurang maksimal. Dalam pengelolaan Twitter, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mendapatkan data-data informasi dari dinas-dinas terkait yang memangku tugas dibidangnya. Informasi nantinya diberikan oleh dinas tersebut kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk kemudian diolah dan disebar. Permasalahan terjadi disini, koordinasi antara bagian dinas terkait dan bagian Kominfo, misalnya salah input data, kurangnya informasi, dan sebagainya. Koordinasi menurut Van Poelje (Syafrudin, 1976) sangat penting untuk memaksimalkan kinerjanya.

Keterlambatan informasi dari organisasi pemerintahan daerah atau dinas-dinas terkait. Informasi yang diolah dan disebar oleh Dinas Komunikasi dan Informatika berasal dari dinas-dinas yang ada di Kota Malang. Pengiriman berita dari dinas atau instansi asal seringkali terlambat, hal tersebut menyebabkan keterlambatan dalam penyebarluasan informasi. Hal ini tentunya harus segera diatasi oleh pihak-pihak yang terlibat, sehingga agar sesuai dengan prosedur tanpa keterlambatan dan masyarakat segera mengetahui informasi tersebut. Hal ini mengakibatkan menambah waktu dan tenaga yang seharusnya dapat dihemat sedemikian rupa (Van Poelje dalam Syafrudin, 1976). Keterlambatan informasi atau perbaikan informasi dari dinas terkait dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

PENUTUP

Jenis informasi yang disebarakan Twitter Pemerintah Kota Malang, diantaranya; informasi tentang kebijakan pemerintah, layanan masyarakat, kesehatan, lalu lintas, kebudayaan, bencana alam, fenomena-fenomena terkini serta informasi lain yang menyangkut kepentingan masyarakat. Prosedur pelaksanaan pemanfaatan Twitter sebagai media penyebaran informasi dan layanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang diantaranya; pengumpulan data, yaitu proses penerimaan informasi dari Pemkot Malang Dinas terkait, dan masyarakat; pengolahan data, yaitu penyaringan data serta pembuatan desain pendukung informasi; publikasi, yakni proses penerbitan berita; serta evaluasi, yaitu pengecekan informasi yang sudah diterbitkan. Kemudian kelebihan menggunakan Twitter antara lain: informasi yang disampaikan cepat tersebar; Twitter menjangkau banyak orang atau pengguna; Twitter media yang mudah digunakan; masyarakat Kota Malang banyak yang menggunakan; dan Twitter jarang mengalami gangguan. Penghambat pemanfaatan Twitter yang dialami adalah jumlah pengelola yang terbatas, koordinasi antar sesama pengelola akun, kurangnya koordinasi dengan dinas terkait.

DAFTAR RUJUKAN

- Ateng, S. (1976) *Pengaturan Koordinasi Pemerintah di Daerah*. Bandung: Tarsito
- Awang, A. (2010) *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fachrul, Z., & Nurhadi. (2017). *Model Komunikasi Sosial Remaja melalui Twitter*. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 21-30.
- Fahriyani, S. (2020) *Penggunaan Sosial Media Twitter untuk Mitigasi Bencana di Indonesia*. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 4(2), 45-57.
- Faisal, M., Awaliyah, S., & Habibi, M. M. (2020). Perilaku Nasionalisme Masyarakat di Era Kemajuan Teknologi dan Informasi pada Masyarakat Samin di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Paris Langkis*, 1(2), 140-155.
- Herrero, L. C. J. A., Bedate, A., & del Barrio, M.J. (2012). *Who pays more for more for a cultural festival, tourist or locals? A certainty analysis of a cintingent valuation application*. *International Journal of Tourism Research*, 11(2), 495-512.
- Liliweri, A. (2008). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Lima, D. B. (2017). *M-Government: Limits and Possibilities for the Use of Mobile Apps as a Citizenship Tool in Brazil*. ICEGOV New Delhi, AA, India.
- Pakuningjati, A. L. (2015). *Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance*. Skripsi: Universitas Gajah Mada (tidak diterbitkan)
- Purnama, H. (2011). *Media Sosial di Era Pemasaran 3.0 Corporate and Marketing Communication*. Jakarta: Pusat Studi Komunikasi dan Bisnis Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
- Putra, E. D. (2014). *Menguak Jejaring Sosial*. Ebook.
<http://kambing.ui.ac.id/onnopurbo/ebook.SU2013/SuryaUnivMenguak-Jeraring-Sosial.pdf>.
- Rosady, R. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2007). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sutanta, E. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Thoha, M. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Republik Indonesia. Undang-undang Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Wardanie, S. K. (2014). *Efektivitas Twitter Sebagai Media Informasi Bagi Mahasiswa*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Malang (tidak diterbitkan)
- Widiastuti, D. K. (2014). *Twitter Sebagai Media Alternatif Informasi Publik*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (tidak diterbitkan)
- Yusuf, P. M. (2010). *Komunikasi Instruksional: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Aksara